

## 一部駅で発売した普通乗車券の金額誤りについて

2021年1月22日までに当社の一部駅で発売した普通乗車券について、誤った運賃（所定より高い金額）を收受していたことが判明しました。ご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

### 1 発売金額誤りが発生する条件

当社が独自開発した販売機器で、JR 他社線完結の乗車券類は発売できないようにするべきところ、発売ができる状態となっていました。また、新幹線の一部区間での運賃計算においては、特定区間の普通運賃表を適用すべきところ、誤った金額で普通乗車券を発売しておりました。具体的な区間は、以下のとおりです。

- ・ 東海道・山陽新幹線 東京一品川、京都一新大阪および京都一新神戸

### 2 発売金額誤りの期間と件数

2011年3月12日（土）以降乗車分の上記区間の普通乗車券について、誤った金額で発売する状態となっており、件数につきましては、当社で保管していた発売実績を調査したところ、少なくとも2020年度で2件、2017年度で3件、2016年度で1件が確認できております。確認できた6件で合計1,370円を過收受していました。

（1件当たり170円～320円多く收受しております）

### 3 発売金額誤りが判明した経緯

2021年1月19日（火）16時頃、当社駅員からの問い合わせにより判明しました。

### 4 原因

販売機器のプログラムを誤って登録したためです。

### 5 対応

- ・ 1月19日（火）、事象が判明後直ちに、当社管内すべての駅に対して当該販売機器でJR 他社線完結の乗車券類を発売しないよう指示を行いました。
- ・ JR 他社線完結の乗車券類の発売を抑止するよう、早急に当該販売機器のプログラム改修を準備し、1月22日（金）に修正データ配信が完了いたしました。
- ・ お客さまからのお問合せについては、JR九州の有人駅のほか、JR九州案内センター（TEL:0570-04-1717 営業時間9:00-19:00）で受け付け、ご利用状況などを確認のうえ、返金させていただきます。

【別紙】当社が確認している誤って発売した実績

発売日	発売駅	区間	券種	実際に発売した額	正しい運賃
2017年 2月5日	佐世保駅	新神戸—京都	往復乗車券	2,480円	2,160円
2017年 11月20日	諫早駅	新大阪—京都	往復乗車券	1,340円	1,120円
2017年 11月20日	諫早駅	新大阪—京都	往復乗車券	1,340円	1,120円
2017年 11月20日	諫早駅	新大阪—京都	往復乗車券	1,340円	1,120円
2020年 11月23日	大分駅	新神戸—京都	片道乗車券	1,270円	1,100円
2020年 12月23日	久留米駅	新大阪—京都	往復乗車券	1,360円	1,140円